مجلّة الواحات للبحوث والدراسات
ردمد 7163- 1112 العدد 10 (2010) : 77 – 99
http://elwahat.univ-ghardaia.dz

الاقتصاد الرقمي ومتطلبات استجابة البنوك إلى التحديات الجديدة

جمال حود مويسة
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة التكوين المتواصل غرداية

تمهيد:

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا إستراتيجيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وإصلاح الآليات الاقتصادية والتجارية والمالية، وتحديدا تقوم هذه التقنية وأدواتها المختلفة بتحويل وتغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة والاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري بما يحقق تحسين المراكز التنافسية.

وإن إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العمل المصرفي أصبح من الضرورة بمكان في ظل التطورات العالمية الراهنة في هذا المجال، وذلك باعتبار أن القطاع المصرفي يعد من بين القطاعات التي يبنى عليها الاقتصاد الجديد، لذلك وجب التفكير في وضع الإستراتيجيات التي يمكن اعتمادها في مواجهة تحديات التحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني، وكذلك الإتجاهات الأمنية لحماية البيانات والبيئة المصرفية، فبقدر ما تدخله هذه الخدمة من تسهيلات في الوقت والجهد والمال، فهي تحمل مشاكل ومخاطر كبيرة.

1- ماهية الاقتصاد الرقمي:

1-1 تعريف الاقتصاد الرقمي[1]:

يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية الفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما.

1-2 خصائص الاقتصاد الرقمي:

يتميز الاقتصاد الرقمي بالعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة وتشجيع بناء ا كومات الإلكترونية، وشركات المساهمة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وفيما يلي ندرج أهم مزايا وخصائص الاقتصاد الرقمي[2]:

- سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات.
- المنافسة والهيكل السوقي في ظل الاقتصاد الرقمي.
- مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي.
- الاقتصاد الرقمي يوفر المعلومات لاتخاذ القرارات.

1-3- آليات الاقتصاد الرقمي:

يساعد الاقتصاد الرقمي في معرفة أثر الاقتصاد على المجتمع وتشخيص المشكلات الاقتصادية من حيث الأسباب والنتائج والمساهمة في اقتراح ا لمول الاقتصادية المثالية والعملية.

ومن تطبيقات الاقتصاد الرقمي نظام يستخدم لتمييز وتحديد وتبادل المعلومات الخاصة بحقوق الملكية الفكرية والاختراعات في بيئة رقمية، حيث يمكن إدارة الاختراعات و تويالها مع ربط الطلب على البحوث والتطوير مع المعروض منها لتسهيل حركة التجارة الإلكترونية.

1-4 هيكل الاقتصاد الرقمي[3]:

يتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الإلكترونية التي تتشابك مع بعضها البعض من خلال شبكات المعلومات الداخلية والدولية، ويعتبر البريد الإلكتروني ومواقع الإنترنت القاعدة العريضة لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الإلكترونية أي تبادل السلع والخدمات والأموال إلكترونيا.

ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة أو التجزئة عن طريق قنوات التوزيع الإلكترونية وهو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية،

ويتحقق ذلك بسرعة المعاملات والتجديد فيها.

وتقوم شركات المساهمة الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم مواقع على شبكة الإنترنت وكتالوج إلكتروني للتعريف بالشركة ونشاطها وخططها ومراكزها المالية وأسواقها وأهداف تصديرها، وذلك لتحقيق الإتصال الفوري بالأسواق العالمية.

2- ركائز ومتطلبات الاقتصاد الرقمي.

2-1 الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الرقمي: يقوم الاقتصاد الرقمي على أربع ركائز رئيسية، هي[4]:

- البنية التحتية التجهيزات التقنية؛

- توفير البيئة القانونية المنظمة لتأمين المنافسة العادلة؛

- قدرة القطاع المالي على توفير وتطوير الإستثمارات ورؤوس الأموال المخاطرة من أجل دعم ومساندة الأفكار الذكية؛

- رأس المال ا قيقي المتمثل في الموارد البشرية التي تعنى بقطاع التعليم والتدريب.

2-2 متطلبات الاقتصاد الرقمي في المؤسسة المالية:

يشترط الاقتصاد الرقمي من المؤسسات المالية ضرورة الإحتفاظ بملفات دقيقة لكل من[5]:

إدارة القروض، إدارة ا سابات بالبنوك، إدارة سياسات التأمين. إدارة الإستثمارات، كما أن أساس الدقة في الإحتفاظ بالبيانات المالية وتوفير أمن تلك المعلومات يتم عن طريق إدارات تكنولوجيا المعلومات في تلك المؤسسات المالية، وتشمل تلك الإدارات وحدات لتحليل النظم والبرمجة وتشغيل ا واسب الإلكترونية ومراقبة وإعداد البيانات إلكترونيا.

ويتم تشغيل المؤسسات المالية إلكترونيا عن طريق المكاتب الإلكترونية التي تستخدم:

– البريد الإلكتروني والإنترنت؛

– النشر الإلكتروني؛

– البيانات المرئية وقواعد البيانات الفورية.

ويفيد كل ذلك في إدارة الإستثمار واستخدام آلات التحويل، كما تستخدم نقاط البيع الإلكترونية والسداد بالبطاقات الإلكترونية، كما تتم عمليات المقاصة والتسويات بين البنوك إلكترونيا.

3– الفجوة الرقمية:

يفتح التطور المذهل لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات الجديدة آفاقا عديدة لتشجيع العلوم والتقنيات، وانتشار المعرفة والتنمية الاقتصادية والإجتماعية والفرص التي يقدمها فيما يتعلق بالتعاون والإتصال بين الشعوب.

ومع هذا، فإن المجتمع الدولي اليوم يتصف باختلال في التوازن فيما يرتبط بتكنولوجيا المعلومات والإتصال والمتمثل في الفجوة الرقمية.

3–1 إشكالية الفجوة الرقمية:

1– تعريف الفجوة الرقمية[6]:

شاع استخدام مصطلح "الفجوة الرقمية" في خطاب التنمية المعلوماتية، وتعرف الفجوة الرقمية بأنها الفجوة التي خلقتها تكنولوجيا المعلومات والإتصال بين الدول المتقدمة والدول النامية، وتقاس بدرجة توافر أسس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال، ودرجة الإرتباط بشبكة المعلومات العالمية وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات.

إن الفجوة الرقمية بين الدول تتزايد فارضة العديد من التحديات التي أوجدت عوائق ضخمة أمام جهود التنمية، وقد أصبحت تشكل خطرا حقيقيا في تهميش الدول التي تفتقد إلى مقومات إنشاء البنية الأساسية للشبكة العالمية للمعلومات والإتصالات والتبادل الرقمي.

ولتحديد عمق الفجوة الرقمية، لايكفي مجرد النظر إلى مدى توافر البنية الأساسية للمعلومات وشبكة الإتصالات، بل يجب النظر إلى نوعية العنصر البشري المتعلم والمؤهل للتعامل مع التكنولوجيا ا لديثة والذي يرتبط بمستويات الدخل، التعليم والثقافة.

2- أسباب الفجوة الرقمية:

تتفق الآراء على أن الفجوة الرقمية تتأتى من تأخر البلدان النامية في مجال البنى التحتية والخدمات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات الجديدة، ويمكن أن نحصر الأسباب الأساسية لهذه الظاهرة فيما يلي[7]:

– قلة الإستثمارات الخاصة والعامة في مجال البنى التحتية مما يحد من التغطية الوطنية ومن نوعية طرق الإرسال.

– إنخفاض مستوى معيشة السكان، والذي يزيده إنخفاضا إرتفاع التعريفات لإستخدام البنى التحتية.

– نقص الموارد البشرية المؤهلة لإدارة الشبكات واستخدامها لتطوير الخدمات.

– إرتفاع نسبة الأمية بين السكان مما يحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة وضعف مشاركة القطاع الخاص الوطني فى تطوير الخدمات الجديدة.

– إطار البيئة الجديدة التجارية والمؤسسية الذى لا يكون مناسبا ولا يشجع غالبا أي مبادرة من القطاع الخاص فى هذا الميدان.

– هروب الأدمغة العلمية المؤهلة في جميع التطبيقات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة.

وهكذا تظهرأن الفجوة الرقمية هي نتاج تراكم عوامل عديدة مترابطة أكثر مما هي نتاج ظاهرة واحدة معزولة، ويتطلب حلها جهودا متظافرة طويلة الأمد من قطاعات متعددة مع مشاركات إقليمية ودولية.

3- شروط امتصاص الفجوة الرقمية:

من مصلحة البلدان الغنية امتصاص هذه الفجوة كي تنفذ إلى أسواق جديدة وتحقق آفاق نمو كبيرة، ومن مصلحة الدول النامية من جانب آخر أن تنفذ بشكل تام إلى مجتمع المعلومات وتستفيد من الفرص التى تقدمها العولمة ولا يمكن إمتصاص الفجوة الرقمية إلا إذا[8]:

– جاء الممولون من البلدان الغنية بأموال واستثمروها في مشاريع مفيدة للطرفين تقام في سوق الإتصالات الضخمة للبلدان النامية.

– فتحت البلدان الفقيرة أسواق إتصالاتها للمستثمرين من البلدان الغنية الذين يمتلكون التكنولوجيات والخبرات والأموال.

ولتحقيق هذا الهدف لابد من تطوير التعاون بين البلدان النامية والبلدان الغنية المتقدمة، ويمكن أن يتم ذلك عن طريق تنفيذ برامج وطنية لتنمية الاتصالات تنسق باعتماد جميع البلدان "استراتيجية دولية لامتصاص الفجوة الرقمية" على المدى الطويل.

4- وضع الفجوة الرقمية في العالم والمعوقات الأساسية لها:

4-1- وضع الفجوة الرقمية في العالم:

لمعرفة وضع البنية الأساسية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي خاصة في الدول النامية نشير إلى ا قائق التالية[9]:

– أكثر من 80% من سكان العالم لا يتصلون بالهاتف ولا يستخدمون شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) أو البريد الإلكتروني أو التجارة الإلكترونية. –يقدر عدد المشتركين في شبكة الإنترنت حاليا بحوالي 2% من سكان العالم فقط رغم أن أعدادهم تتضاعف بسرعة غير مسبوقة. –تستحوذ الدول المتقدمة، التي يقطنها نحو 15% من سكان العالم على حوالي 88% من مستخدمي الإنترنت، بينما تبلغ نسبة المشتركين في الإنترنت في دول جنوب آسيا التي يقطنها 20% من سكان العالم، ما نسبته 1% فقط.أما في إفريقيا التي يقطنها 12% من سكان العالم، فإن عدد المشتركين يبلغ نحو

مليون شخص فقط.

– ارتفع عدد أجهزة ا اسوب المتصلة بشبكة الإنترنت في العالم من مليون جهاز إلى 30 مليون جهاز خلال الفترة (1992 – 1998).

– ارتفاع حجم المبادلات المالية والتجارة الإلكترونية.

– يقدر حجم الإنفاق على البنية المعلوماتية للفرد في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بنحو 129 دولار، مقارنة مع 28 دولار في أمريكا اللاتينية، 23 دولار في دول أروبا الشرقية وآسيا الوسطى، وأقل من 12 دولار في إفريقيا.

4–2– المعوقات الأساسية:

تقف العوامل التالية كمعوقات أمام دخول الدول النامية إلى مجتمع الاقتصاد الرقمي[10]:

– افتقار الدول النامية للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الإنتفاع إقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

– انصراف الاهتمامات ا كومية إلى توفير الاحتياجات الأساسية في الدول والمجتمعات الفقيرة.

– انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاها، بل وتبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.

– غياب البنى التحتية التي تتيح الإتصال بالإنترنت من تكنولوجيا لاسلكية وأقمار صناعية وهواتف نقالة.

– ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت.

– استخدام اللغة الإنجليزية في 80% من مواقع الإنترنت، مع ضعف الإلمام بها في الدول النامية.

– انعدام الثقة عند إجراء المعاملات والسداد عبر الإنترنت، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الإلكتروني ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الإنترنت مع ضمان

الأمان.

– غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الإلكترونية في ظل انفتاح الأسواق وانتشار الإنترنت وا نفاظ على حقوق الملكية.

4–3 استراتيجيات سد الفجوة الرقمية:

أ– العوامل الهامة في سد الفجوة الرقمية: تتمثل هذه العوامل أساسا في[11]:

– الوعي: ينبغي أن تعي الدولة ويعي الأفراد تماما أهمية التكنولوجيات الرقمية وتطبيقاتها.

– إمكانية النفاذ: ينبغي توسيع البنى التحتية وتحسينها لإتاحة النفاذ اللازم للتمكن من استعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال استعمالا فعالا.

– القدرة على تحمل التكلفة: ينبغي التوصل إلى أساليب لتقديم الخدمات إلى المستعملين بتكلفة منخفضة، ومعدات بأسعار منخفضة والتدريب على الإستعمال الفعال لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات لأغراض التنمية الوطنية والفردية.

– البنية التحتية: حيث تعتبر عاملا حاسما في سد الفجوة ومواجهة صعوبات النفاذ إلى الشبكات الرقمية.

– مشاركة المشاريع التجارية في أي أنشطة تمويلية: سواء كان ذلك من ناحية تقديم الخدمات المطلوبة أو الدعم المالي.

– التعاون والتضامن الدوليين: وذلك لإتاحة فوائد تكنولوجيا المعلومات والإتصالات للجميع.

ب– أساليب سد الفجوة الرقمية: يمكن التغلب على قضية الفجوة الرقمية من خلال[12]:

– قيام المؤسسات الدولية بتقديم المساعدة المالية اللازمة لدعم جهود إقامة البنية الأساسية لمجتمع المعلوماتية، ووضع برامج للتمويل والمساعدة الفنية لتحويل الفجوة الرقمية العالمية إلى فرص رقمية عالمية.

– التزام الدول المتقدمة بالقيام بدور ريادي لبناء "مجتمع المعلومات" ودعم جهود تضييق الفجوة الرقمية.

– إطلاق المبادرات المشتركة بين القطاع الخاص ومؤسسات دولية لتضييق الفجوة الرقمية، وتقديم الدعم الفني والقانوني والإداري لتعزيز قدرات هذه الدول وتسريع إدخال الإنترنت وتطبيقاتها.

– تنامي دور الشركات العالمية الضخمة المصنعة للتكنولوجيا لدعم جهود تضييق الفجوة الرقمية. توسيع دائرة استخدام الإنترنت على مستوى الأفراد والمؤسسات.

– زيادة الدعم ا كومي والإهتمام بمجالات التعليم والتدريب.

– مواصلة أعمال البحث والتطوير الموجهة نحو الإبتكارات لتخفيض التكاليف وتعزيز الاهتمام والطلب على المعلومات عن طريق الإنترنت.

– تعزيز التنوع الثقافي عبر الإنترنت (اللغات– ا توى– الثقافة).

– تطوير المعدات الملائمة المنخفضة التكلفة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تتيح النفاذ واسع النطاق.

ج– دور الحكومات[13]:

يمكن للحكومات أن تساعد على سد الفجوة الرقمية من خلال القيام بالإجراءات التالية:

– ممارسة الإرادة السياسية لدفع مبادرات تضييق الفجوة الرقمية.

– تعزيز تحرير قطاع الإتصالات وإتاحة المستوى الصحيح من التنظيم لغرس الثقة وتعزيز المنافسة في تقديم الخدمات بما يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وتخفيض التكلفة على المستعمل.

– منح الإستقلال للهيئات التنظيمية لكفالة حصول جميع المواطنين على فرصة الإستفادة من التكنولوجيات الرقمية الجديدة، ولكي تكون سوق الإتصالات جذابة للإستثمارات الرأسمالية.

– إتاحة التدريب على إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإنترنت.

5- التحديات، الإستراتيجيات والتخطيط في العمل المصرفي في ظل الاقتصاد الرقمي:

5-1 أهم التحديات التي تواجه البنوك في ظل الاقتصاد الجديد.

هناك العديد من التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت، ويلاحظ أن صعوبة التحدي تكمن في الخدمات التي تجتهد البنوك في تحويلها إلى خدمات إلكترونية، وهي في واقع الأمر "منتجات مشتركة " أي يشترك البنك مع العديد من الأطراف في ظهورها وانتشارها، وبمعنى آخر فإن إنتاجها وإستهلاكها يعتمد على مداخلات وسلوكيات الكثير من الأطراف ليس خارج البنك فقط بل خارج مجال الصناعة المصرفية، وعموما فإن أهم التحديات تتمثل في[14]:

1- التحديات القانونية في حقل البنوك الالكترونية:

أ- تحديات التعاقدات المصرفية الالكترونية ومشكلات الإثبات.

ب- أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الالكترونية.

ج- تحديات وسائل الدفع.

د- تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير الإشرافية.

و- التحديات الضريبية.

2- تحديات الاقتصاد الرقمي والنقد الإلكتروني.

إن أكبر تحد تواجهه البنوك فضلا عن تحدي المنافسة، هو ضرورة التجديد في طرق وفي وسائل الدفع مع شرطية توفير الأمان لزبائنها المستفيدين من النقود الإلكترونية، فهي مطالبة إذا بمزيد من الإستثمار في هذا المجال، أما البنوك التي ما تزال

تعتمد على وسائل الدفع التقليدية فهي مهددة بفقدان العديد من زبائنها الذين يفضلون التعامل الرقمي على الأقل في بعض معاملاتهم، وبالتالي ستجد البنوك نفسها مجبرة على الإستثمار من أجل عصرنة أنظمتها.

3- الاندماجات المصرفية.

4- خصخصة البنوك.

5- تحديات التجارة الإلكترونية.

5-2 استراتيجيات العمل المصرفي الإلكتروني[15]:

أ- تنمية الموارد البشرية: **إن العنصر البشري من العناصر الحاكمة في العمليات المصرفية الالكترونية، ويزداد انتشار التعامل على الخدمات المصرفية الالكترونية كلما انتشر عدد مستخدمي القنوات الالكترونية ومنها الانترنت، ويعتمد زيادة عدد مستخدمي الانترنت على العديد من العوامل، منها مدى انتشار اللغة التي يمكن للمستخدم التعامل بها، ومدى توافر الحاسبات، ورخص ثمنها، وحسن صيانتها، ومدى فعالية التغلب على الأمية المعلوماتية، ومدى إعتماد نظم التعليم على استخدام التكنولوجيا، ورخص الدخول إلى الانترنت.**

ب- تبني المفهوم الحديث للعمليات المصرفية عبر الشبكة:

تعتبر شبكة الإنترنت وسيط تفاعلي لبيئة الأعمال بوجه عام، فمن وجهة نظر المستخدم الفرد، البيئة الملائمة لإنجاز العمليات المصرفية مثل: تدقيق وفحص الحسابات الشخصية، دفع الفواتير...الخ، وتوفر على المستخدم مجهود انتقال وتعبئة النماذج وتساهم في التخلص من متطلبات ومجهود المقابلة (الفيزيائية) مع الموظف، أما من وجهة نظر المنشأة فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية والتأسيسية للفروع، وبالتالي زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة العملاء على العمليات المختلفة وزيادة فوائد الإيداع وخفض فوائد الإقراض وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وجذب الزبائن ودخول أسواق جديدة.

إن أول بنك افتراضي على شبكة الانترنت هو نت بنك www.netbank.com تمت أعماله من عام 1995، وترى مؤسسة الأبحاث الدولية

www.idc.com أن تطبيقات وبرامج التعاملات وبرامج التعاملات المصرفية الالكترونية ستكون بمثابة الوصفة الجاهزة لمساعدة البنوك على دخول سوق البنوك الالكترونية والاحتفاظ بزبائنها، وقد بلغت مبيعات ا زم الجاهزة 93 مليون و326 مليون دولار عامي 98و99 على التوالي، وفي أمريكا وحدها وقعت 1200 مؤسسة ائتمانية عام 1998 اتفاقيات توريد حلول برمجية الكترونية، وقد زادت إلى 7200 عام 1999.

والبنوك الالكترونية ليست حكرا على المؤسسات المصرفية بل وربما تكون الريادة في مشروعاتها راجعة إلى تدخل جهات غير مصرفية لتلبية احتياجات التسويق الالكتروني التي تمارسها عبر مواقعها.

ولقد وجدت قطاعات غير بنكية قد دخلت بقوة سوق الاستثمار في البنوك الالكترونية إما عن طريق:

أ– الاستثمار المباشر.
ب– بتوفير منصات خدمات للتعاملات المصرفية.
ت– تقديم خدمات بنكية بالنيابة: .
ث– المشاريع الشاملة.

التحدي في ميدان الصناعة البنكية الالكترونية هي في توى الخدمة والقدرة على جذب الزبائن، ولغاية الآن، تقوم استراتيجيات التسويق في هذا الميدان على تقديم برامج تحفيزية إلى جانب برامج الترويج والتوعية، لكن اتساع نشاط بعض المؤسسات عن غيرها يرجع في ا قيقة إلى مدى شمول الخدمات المقدمة والفكرة هنا إن موقع البنك يتعين أن يتيح للمستخدم البقاء لأن انتقاله إلى مواقع خدمية أخرى قد لا يعيده إلى موضع البنك خاصة أن الكثير من المؤسسات غير المصرفية تقدم الخدمة المصرفية من موقعها مباشرة مثل:

ا– سوفت بانك عبر شركاته الفرعية:

ب– إندماجات بنكية ضخمة لتوفير الخدمات الالكترونية الشاملة:

د– تعميق استخدام التكنولوجيا:

إن العمل المصرفي الالكتروني بمعناه الواسع عمل ممارس فعلا وواقعا في مختلف المؤسسات المصرفية والمالية كبيرها وصغيرها، إما بمعناه المتصل بالانترنت أي البنوك الالكترونية أو بنوك الويب فانه ليس خيار سائر البنوك مع أن الكل يؤكد على أهميته.

وتسود مفاهيم ومستويات خاطئة في تحديد المراد بالبنوك الالكترونية، ولقد لوحظ أن البنوك العربية صممت مواقعها منذ فترة طويلة ولم تزل على ذات ا توى حتى دون تطوير لموادها التعريفية، وكان المراد هو مجرد الوجود على شبكة الانترنت مع أن هذا ليس هو المطلوب ولا هو بالاستراتجية الصحيحة للتوائم مع متطلبات العصر، كما أن بنوك أخرى اكتفت باستثمار الشبكة لتنقل عليها الخدمات المصرفية على الخط التي كانت تمارسها دون شبكة كمزودات النقد والاستعلام عن ا سابات وغيرها، وأيضا لا يمكن أن نعد ذلك من قبيل البنوك الالكترونية وبعض البنوك وجد إن العمل على الشبكة ما هو إلا خدمة تضاف إلى خدماته ووحدة إضافية تضاف إلى وحداته الإدارية بذات البنية التقنية والتأهيلية والتسويقية والإدارية والقانونية القائمة، وهذا وإن كان يمثل دخولا إلى عوالم العمل البنكي الالكتروني فانه يتناقض مع استراتجياته التي ينبغي إن تنطلق من بيئة العمل الافتراضي وليس المادي ومن بيئة المعلومات وليس الموجودات.

والعمل البنكي الالكتروني إفادة من بيئة تفاعلية جديدة تتيح الامتداد الخارجي عبر وسيلة هي بطبيعتها عالمية وتتيح التلاؤم مع رغبات العميل، وكما تشير ا قائق المتقدمة فان البنوك الالكترونية من حيث الأنماط وا توى تكون بنوكا افتراضية بالكامل، أي لا وجود واقعي لها، وإنما موقع متخصص بالخدمة المصرفية ويسعى إلى تلبية طلبات الزبائن التي تدخل ضمن ثلاث حزم:

– الخدمات والعمليات المصرفية العادية ولكن عبر الشبكة دون تعامل فيزيائي؛

– أنشطة الاستثمار ودراساته تتصل بالمشاريع الممكن ممارستها عبر الشبكة وتلبية متطلبات الإرشاد والتوجيه والاستشارة والدراسة الاستثمارية؛

– حزمة تسويقية لاحتياجات العميل (خدمات التامين وا صول على البطاقات عندما لا يكون البنك مصدرا لها، التسويق والربط بالوكلاء والمزودين

للمنتجات، خدمات الشحن والسفر...الخ).

وإن كانت ا زمتين الأولى والثانية مما تمارسه البنوك التقليدية بعد تطور مفهوم العمل البنكي وانتقاله من حفظ الأموال وخدماتها إلى ادارتها وتولي أنشطة الاستثمار المتصلة بها.

أما ا زمة الثالثة فقد أوجبتها إستراتجية الاحتفاظ بالزبون وابقائه ضمن الموقع وتوفير ما يتطلبه متصلا بالخدمة المصرفية وتنفذ عبر شركات فرعية للبنك أو مواقع مرتبطة به أو من خلال جهات خارجية ترتبط مع موقع البنك عبر مدخل يوفره موقع البنك تكفل العودة ثانية لموقع البنك لإتمام العملية المصرفية المرتبطة بالخدمة غير المصرفية، وهذا ما يمثل مفهوم البنك الالكتروني الشامل، ويعبر عنه عدد من الباحثين بالقول بأنه وقفة التسوق الواحدة، فيها ما تحتاجه ولا تتيح لك التفكير في الخروج من الموقع.

6- الرقابة المصرفية ومبادئ إدارة العمليات المصرفية الالكترونية.

6-1 مفهوم الرقابة المصرفية:

لقد تطور مفهوم الرقابة حيث إنتقل من مرحلة الوقوف على وضع البنك في ظة معينة إلى مرحلة الرقابة المستمرة للوقوف على التغيرات ا ادثة في الأوضاع المالية بالبنك، وإمتد نظام الرقابة بالمخاطر والذي تمّ بموجبه تطوير عناصر الرقابة الميدانية لتشتمل على:

- تقييم الوضع المالي للبنوك بوجه عام.

- إجراء الإختبارات اللازمة للتحقق من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك وحجم كل نوعية ومدى تناسبها مع رأس المال.

- تقييم مدى إلمام البنك بهذه المخاطر ونظم إدارتها.

- تحديد المستويات غير المقبولة من المخاطر ونقاط الضعف في إدارة المخاطر.

– إلزام البنك بوضع ومراجعة خططه بشأن التغلب على أية نقاط ضعف يتم إكتشافها ومتابعة مدى إلتزام البنك بتنفيذ هذه الخطط.

6–2 أهداف الرقابة المصرفية:

على الرغم من إختلاف نظم الرقابة في دول العالم إلا أنه يوجد إتفاق عام على ثلاثة أهداف لمددة هي[16]:

– ا نفاظ على إستقرار النظام المالي والمصرفي.

– ضمان كفاءة عمل الجهاز المصرفي.

– حماية المودعين.

6–3 أنواع الرقابة المصرفية: يمكن تقسيم الرقابة المصرفية التي تمارسها البنوك المركزية إلى نوعين رئيسيين هما[17]:

– الرقابة الوقائية: وتركز على تقليص المخاطر التي قد تتعرض لها المصارف، وبالتالي تجنب مشاكل السيولة والملاءة والخسائر ا تملة، سواء من خلال فرض معايير لمددة لرؤوس الأموال ونسب السيولة الواجب الإحتفاظ بها وتجنب مخاطر أسعار الفائدة وتحديد الأنشطة ا ظور على البنك ممارستها وكذلك حدود الإقراض ومدى تركزه.

– الرقابة ا مائية: وهي تنصب على مساندة البنك المركزي للبنوك في حالة تعرضها للأزمات، وذلك من خلال مؤسسات ضمان الودائع وغيرها من المؤسسات.

6–4 الإطار العام للرقابة المصرفية:

يتلخص الإطار العام للرقابة المتطورة وفقا لرؤية لجنة بازل للرقابة المصرفية في:

– يجب أن يتكون أي نظام رقابي فعال من بعض أشكال الرقابة من داخل نطاق العمل (الفحص الداخلي)، وكذلك الرقابة من خارج نطاق العمل (الفحص الخارجي).

– ضرورة وجود إتصال رسمي وبصورة منظمة بين المراقبين وإدارة البنك وذلك في إطار تفهمهم لعمليات تلك المؤسسات المصرفية.

– امتلاك المراقبين للوسائل اللازمة لتجميع ومراجعة وتحليل التقارير والنتائج الإحصائية من البنوك وفقا لقواعد ـدة.

– يجب توافر الإستقلالية التامة للمراقبين المصرفيين في ا صول على المعلومات، من خلال الإختبارات داخل البنك والمراجعين الخارجيين.

– يجب أن يكون المراقبون مؤهلين وقادرين على مراقبة مجموعة الأعمال المصرفية وفقا لقواعد موحدة، حيث يتم إلزام البنك بتقديم بيانات دورية معينة ومعدة بطريقة ـدة للجهات الرقابية، وتقوم لجنة التفتيش بتقييم العديد من القضايا الهامة التي تغطي جوانب متعددة من أنشطة البنوك وأساليب عملها مثل التأكد من دقة البيانات المستلمة من البنك وكفاية نظام إدارة المخاطر وإجراءات الرقابة الداخلية ونظام المعلومات...إلخ.

7– مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية[18]:

لا شك أن للعديد من العمليات المصرفية عموما مخاطرها، خاصة التفاعلي منها، وبالذات تلك الخدمات التي يترتب عليها حقوق والتزامات، ولا شك أن تلك المخاطر قد تزداد أو تقل لدى إتمام تلك العمليات المصرفية عبر الأنترنت، الأمر الذي يلزمه حصر أو بيان لتلك المخاطر والمتاح حاليا من السيطرة عليها وأفاق المزيد من السيطرة فيما بعد ا ـداثة، وتتلخص أهم مخاطر العمليات المصرفية عبر الأنترنت فيما يلي:

7–1 مخاطر تنظيمية:

نظرا لأن شبكة الإنترنت تسمح بتقديم الخدمات من أي مكان في العالم، فإن هناك خطرا في أن تحاول البنوك التهرب من الإشراف والتنظيم، فعلى جهات التنظيم مطالبة البنوك با صول على ترخيص بذلك، والترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون الإشراف ضعيفا وعندما لا يتوافر التعاون بشكل كاف بين البنك الإلكتروني المرخص له العمل وجهة الإشراف ا ـلية.

7–2 مخاطر التشغيل:

تنشأ هذه المخاطر من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملاءة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:

أ– عدم التأمين الكافي للنظم: **تنشأ مخاطر التأمين الكافي للنظم عن إمكانية اختراق غير مرخص لنظم حسابات البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به ، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة الإختراق.**

ب– عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة: **حيث تنشأ من إخفاق النظم وعدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.**

ج– إساءة الاستخدام من قبل العملاء: **ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماحهم لعناصر اجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم اتباع اجراءات التأمين الواجبة.**

7–3 مخاطر السمعة[19]:

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على البنوك الأخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث إختراق مؤثر لها[20].

7–4 مخاطر قانونية[21]:

تنطوي المعاملات الإلكترونية المصرفية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، ويمكن للبنوك توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق البنوك الإلكترونية ومع ذلك فإنه في بعض ا ـالات قد لا تكون لدى البنوك المعرفة الكاملة بالقوانين والتنظيمات المطبقة في بلد ما قبل أن تبدأ في تقديم خدماتها فيه، سواء كان

ذلك بترخيص أو بدونه إذا لم يكن مطلوبا.

والمخاطر القانونية هي المخاطر التي يتعرض لها البنك المتعامل عبر الأنترنت وتؤثر على ربحيته ورأسماله نتيجة المخالفة أو عدم التوافق أو عدم المعرفة بالقوانين والقواعد والتعليمات والمعايير التشريعية أو الأدبية التي تحكم التعامل المصرفي عبر الأنترنت في بلد ما، وتنشأ المخاطر القانونية وتسمى أيضا مخاطر التوافق في بعض الأحيان عندما تكون القوانين والقواعد والتعليمات والمعايير هذه غير واضحة و يرة التطبيق.

ولقد ساهمت الخدمات الإلكترونية في تسهيل عمليات غسيل الأموال وهي عمليات متتابعة ومستمرة في اولة متعمدة لإدخال الأموال غير المشروعة الناتجة عن الأنشطة الخفية غير المشروعة.

وبالرغم من تلك العقبات القانونية إلا أن مؤسسات المجتمع الدولي تسعى حاليا للتغلب على هذه العقبات القانونية، وتعمل على تطوير التشريعات ا لديثة التي تتماشى والتطور التكنولوجي الذي يعيشه العالم، بالاضافة إلى توقيع الاتفاقيات الدولية لتسيير العمل المصرفي في إطار الأمان والسرية.

7-5 مخاطر العمليات:

إن الإعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يعد خطرا على أمن النظام المصرفي ووجوده، إذ أن تعرض شبكة المعلوماتية لأي تخريب قد تؤثر على مجمل العمليات المصرفية وينتهك ضمان سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء، وفي هذه ا الة كثيرا ما يعزف عن التعاملات المصرفية الإلكترونية.

7-6 مخاطر المنافسة الضارة:

ذلك أنه ليست كل المنافسة بنّاءة وحميدة، بل منها أحيانا المنافسة الضّارة التي تحدث غالبا عندما تشتدّ إلى الدّرجة التي يضيق فيها السّوق على المنافس، فيضطر للمضاربة على الأسعار وأحيانا بالخسارة، ومما تقع معه هذه المنافسة الضارة والخدمات المصرفية الالكترونية بما تحدثه من ضغوط وشفافية وطرق لرغبات واحتياجات العميل قد تؤدي إلى تهيئة المناخ لتلك المنافسة الضارة، وهذه المخاطر

تنكسر حدتها على المقولة الاقتصادية "العملة الجيدة تطرد العملة الرديئة"[22].

7-7 مخاطر أخرى:

يرتبط أداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية ، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها على سبيل المثال فاستخدام قنوات غير تقليدية للإتصال بالعملاء وامتدادنشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر ا لدود CROSS-BORDER قد يزيد من احتمالات اخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم [23].

7-8 مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

للوصول إلى الضوابط الاضافية اللازمة لبناء نظام رقابي شامل للعمليات المصرفية الالكترونية يحتاج الأمر إلى استعراض للمبادئ العامة لإدارة مخاطر هذا العمل الالكتروني، ذلك ان إدارة المخاطر تشتمل على مراحل وهي[24]:

1- تقييم المخاطر.
2- الرقابة على التعرض للمخاطر.
3- متابعة المخاطر.

8- التخطيط الإستراتيجي لنشاط البنوك في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

يعد التخطيط للعمل المصرفي من الوسائل الهامة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية الكبيرة للمصارف، وتماشيا مع التطورات الالكترونية والرقمية التي تشهدها المصارف في الوقت ا اضر، مما يستوجب اعادة النظر في عملية التخطيط ضمن رؤية شاملة بعيدا عن التخطيط الكلاسيكي.

8-1 مفهوم التخطيط الإستراتيجي[25]:

التخطيط الإستراتيجي هو عبارة عن التبصر بالشكل المثالي للمؤسسة في المستقبل وتحقيق هذا الشكل. كما يعرف على أنه عملية اتخاذ قرارات مستمرة بناء

على معلومات ممكنة عن مستقبلية هذه القرارات وآثارها في المستقبل، ووضع الأهداف والإستراتيجيات والبرامج الزمنية والتأكد من تنفيذ الخطط والبرامج ا لمددة.

يعتمد التخطيط الإستراتيجي على تحليل العلاقات المتداخلة بين التوقعات الخاصة برغبات وحاجات كل الأطراف المعنية بنشاط البنك.

8-2 عناصر التخطيط الإستراتيجي: تتكون من [26]:

- وضع الإطار العام للإستراتيجية.
- دراسة عوامل البيئة ا يطة.
- تحديد الأهداف والغايات.
- وضع الإستراتيجيات البديلة والمقارنة بينها.
- استيفاء المتطلبات التنظيمية لتنفيذ الإستراتيجية.
- وضع السياسات والخطط والبرامج والموازنات.
- تقييم الأداء.
- اختيار البديل الإستراتيجي.

8-3 الخطوات العملية للتخطيط في البنوك.

إن التخطيط لنشاط البنك بمعناه الجديد، يشتمل على تحليل شامل لهذا النشاط في الماضي وا اضر وما يتوقع في المستقبل، وذلك بوجود جهاز تخطيط في البنك ذو رؤية مستقبلية للقيام بهذه المهمة بصورة جيدة، فعملية التخطيط لنشاط البنك تشمل الخطوات التالية:[27]

1- وجود جهاز تخطيط.
2- القيام بتحليل شامل لنشاط البنك واتجاهاته.
3-وضع الخطة واختيار البدائل.
4- مرحلة الخطة العملية.

خلاصة:

يتميز الاقتصاد الرقمي بالعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة وتشجيع

بناء ا كومات الإلكترونية، وشركات المساهمة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية والإدارة الإلكترونية

تتضح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تعمل على تطوير وتعزيز القدرة على العمل الجماعي نتيجة لوفرة المعلومات وسهولة تداولها مما يحقق الاندماج والتكامل.

كما أن نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي يعتمد على مدى قدرة المجتمعات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الإنترنت مما يساهم في تقليص الفجوة الرقمية.

و يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاقتصاد الرقمي المساهمة في تطور العمل المصرفي والتحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني، والذي يعد السمة البارزة في العمل المصرفي في الوقت ا الي وأحد أهم متطلبات الاندماج في الاقتصاد العالمي.

الهوامش:

[1]– فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص11

[2]– نفس المرجع، ص ص12– 17.

[3]– نفس المرجع، ص16.

[4]– أحمد حسين،السوق الإلكترونية حلم الخليج،
http://www.islamonline.net/arabic/economics/2001/04/article,htm,p

[5] فريد راغب النجار، مرجع سابق، ص ص 23– 24.

[6] المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، الفجوة الرقمية، سلسلة الخلاصات المركزة، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، السنة 03، إصدار 2000/06، ص 01.

[7] المؤتمر العالمي لتنمية الإتصالات، سد الفجوة الرقمية، 01–08 مارس 2002
http://www.itu.int/ITU-D/conferences/wtdc/2002/doc/ arabic/ 166A.doc/26-12-2005,p 03

[8]–نفس المرجع ، ص 04.

[9] المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، مرجع سابق، ص ص02– 03.

[10] نفس المرجع السابق، ص03.

[11] المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات، مرجع سابق، ص05.

[12] – المؤسسة العربية لضمان الإستثمار، مرجع سابق، ص04.

– المؤتمر العالمي لتنمية الإتصالات، مرجع سابق، ص06

[13] نفس المرجع السابق، ص06.

[14] – حافظ كامل الغندور، ‌ ‌اور التحديث الفعال في المصارف العربية، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003، ص ص 130 – 147.

– يونس عرب، البنى التحتية لمشروعات البنوك الإلكترونية،
http:// www.arablaw.org/download/e-banking- infrastructure-article.doc ،
ص 16–20. - طارق عبد العال حماد، إندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999 ص05، 211،

[15] أنظر: – حافظ كامل غندور، مرجع سابق ص138–191.

– دار الأبحاث والدراسات، البنوك الإلكترونية،
http://www.arablaw.org/download/e-banking-infrastructure article.doc 26-01-2006

[16] حافظ كامل غندور، مرجع سابق، ص 180.

[17] نفس المرجع ، ص181.

[18] انظر: بريش عبد القادر– زيدان محمد، دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحديات الإقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص11. حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 147.

[19]– منير مُحَمَّد الجنبيهي وممدوح مُحَمَّد الجنبيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، **2005**، ص**06**.

[20]– أنظر: – نادر ألفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الإنترنت، **2000**، ص ص **118–119**.

– عبد المطلب عبد ا ميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، **2003** ، ص**234**

[21] بريش عبد القادر، زيدان مُحَمَّد، مرجع سابق، ص**12**.

[22] حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص **147**.

[23]– مُحَمَّد ممدوح الجنبيهي، مود ممدوح الجنبيهي، مرجع سابق، ص**07**.

[24]– أنظر: – مُحَمَّد ممدوح الجنبيهي، مود ممدوح الجنبيهي، مرجع سابق،ص ص **11–14**.

– نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص ص**129– 136**.

[25]– أنظر:– نادية العارف، التخطيط الإستراتيجي والعولمة، الدار الجامعية، الاسكندرية، **2002– 2003**، ص **08**.

– مُحَمَّد سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص **88**.

[26] – مُحَمَّد مود مندورة، مُحَمَّد جمال الدين درويش،التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات، سلسلة ثقافة ا اسوب، **1994**، ص **15–16**.

[27] أنظر: – حافظ كامل الغندور، مرجع سابق ص **220–229**

– مُحَمَّد مود مندورة، مُحَمَّد جمال الدين درويش، مرجع سابق، ص **20–26**

– ناصر دادي عدون، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،**2000**، ص**75–80**.